«БЕКІТЕМІН»
Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті Ғылым және стратегиялық даму вице-ректоры, Сапа бойынша басшылық өкілі ______________ А. Ошибаева
«16» 11 ______________2022 ж.

САПА МЕНЕДЖМЕНТІНІҢ ЖҮЙЕСІ

ҚҰЖАТТАНДЫРЫЛҒАН ПРОЦЕДУРА

ҚП-ХҚТУ-9.3-2022

БАСШЫЛЫҚ ТАРАПЫНАН ТАЛДАУ

АЛҒЫ СӨЗ

1 Стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығымен ӘЗІРЛЕНДІ ЖӘНЕ ЕНГІЗІЛДІ
2 ӘЗІРЛЕГЕНДЕР - Стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығының басшысы Ж.Дарибаев
- Стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығының жетекші сарапшысы Д.Қарғабаева
3 Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті Стратегиялық даму және сапа комитетінің 2022 ж. "19" қыркүйек № 6.3 шешімімен (№1 хаттама) БЕКІТІЛІП ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ
4 ЕНГІЗІЛДІ - 2022 ж.
5 Тексеру мерзімі - 2024 ж.

Қызмет бабында пайдаланатын басылым

Түркістан

Мазмұны

Мазмұны 2
1 Қолданылу саласы 3
2 Нормативтік сілтемелер 3
3 Анықтамалар 3
4 Шартты белгілер және қысқартулар 3
5 Жауапкершілік пен өкілеттіктер 4
6 Жалпы ережелер 4
7 Басшылық тарапынан талдау 4
Қосымшалар 7
А-қосымшасы "Басшылық тарапынан талдау" үрдісінің кіріс және шығыс мәліметтерін идентификациялау 7
Б-қосымшасы Шұғыл талдау алгоритмі 8
В-қосымшасы Жоспарлы талдау алгоритмі 9
Г-қосымшасы Танысу парағы 10
Д-қосымшасы Өзгерістерді тіркеу парағы 11
Е-қосымшасы Мерзімді тексеру парағы 12

1 ҚОЛДАНЫЛУ САЛАСЫ

1.1 Осы құжаттандырылған процедура (әрі қарай ҚП) ISO 9001:2015 стандартының 9.3 бабында келтірілген талаптарға сәйкес басшылық тарапынан талдау процедурасын тағайындайды.

1.2 Осы ҚП Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университетінің сапа менеджменті жүйесі ендірілген барлық құрылымдық бөлімдерде басшылық тарапынан талдауды жүргізуде қолданылуы міндетті.

2 НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы ҚП-да келесі құжаттарға сілтемелер қолданылады:

ISO 9000:2015 Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік;

ISO 9001:2015 Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар;

ҚР СТ ИСО 9001-2016 «Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар»;

ҚР СТ ИСО 9000-2017 « Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер және сөздік».

СЖ-ХҚТУ-01-2019 «Сапа жөніндегі жетекшілік».

ҚП-ХҚТУ-10.2-2022 «Сәйкессіздік және түзету әрекеттері».

3 АНЫҚТАМАЛАР

Осы ҚП-да ISO 9000:2015 «Негізгі ережелер мен сөздік» стандартында келтірілген терминдер мен анықтамалар қолданылады.

Қорытынды талдау - бір оқу жылының немесе күнтізбектік жылдың нәтижесін талдау.

Жоспарлы талдау - жоспарлы түрде бір оқу жылының ішінде жүргізілетін талдаулар.

Шұғыл талдау - жоспарлы талдаулар аралығындағы кезек күттірмейтін мәселелер бойынша жүргізілетін талдаулар.

Жоғары басшылық - университет Ректоры, вице-ректорлар, департамент директорлары, университет департаменттерінің, орталықтарының басшылары, оқу базаларының директорлары, директор орынбасарлары, декандар.

Басшылық - бөлім басшылары, кафедра меңгерушілері.

4 ШАРТТЫ БЕЛГІЛЕР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР

4.1 Осы ҚП келесі қысқартулар пайдаланылады:

ҚР СТ - Қазақстан Республикасының стандарты;

ҚП - құжаттандырылған процедура;

СББӨ - сапа бойынша басшылық өкілі;

СДСК – Стратегиялық даму және сапа комитеті;

СМЖ - сапа менеджментінің жүйесі;

СЖ - сапа жөніндегі жетекшілік;

ЖБ - жоғарғы басшылық;

СРСО –стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығы;

СРСОБ –стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығының басшысы;

СБӨ - барлық деңгейдегі сапа бойынша басшылық өкілі (жауапты);

НҚ - нормативтік құжаттар;

ҚБ - құрылымдық бөлім;

ҚББ - құрылымдық бөлімше басшысы.

4.2 Осы ҚП төменде көрсетілген шартты белгілер қолданылады:

Үдерістің басталуы

Әркет және жауапты тұлға

Шешім таңдау

——— Үдеріске қарай жүрістің бағыты

Мәлімет

Құжат

5 ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖӘНЕ ӨКІЛЕТТІК

5.1 Осы ҚП-ның дайындау сапасына, оның нормативтік сілтемелерде көрсетілген стандарттардың талаптарына сай болуына СРСОБ жауапты.

5.2 Осы ҚП университеттің Стратегиялық даму және сапа комитетінде қарастырылады, талқыланады.

5.3 Осы ҚП-ны университеттің СДСК төрағасы (төрайымы) – университеттің сапа бойынша басшылық Өкілі тарапынан бекітіледі.

5.4 Осы ҚП талаптарының енгізілуіне және үнемі қолданыста болуын қадағалауға СББӨ жауапты.

5.5 Осы ҚП көрсетілген әрекеттерді орындауға жауаптылар Б, В қосымшасындағы алгоритмдерде келтірілген.

6 ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

6.1 Басшылық тарапынан талдау қолданыстағы СМЖ-нің тұрақты жұмысқа жарамдылығын және тиімділігін анықтау, өнімнің сапасын және СМЖ-н үнемі жақсарту мақсаттарында жүргізіледі.

6.2 Басшылық тарапынан талдаулар талданатын мәселелердің деңгейіне байланысты:
- кафедра мәжілістерінде;
- факультет кеңестерінде;
- ҚБ-дердің өндірістік мәжілістерінде жүргізіледі;
- Басқару кеңесінде;
- университет Сенатында;
- Стратегиялық даму және сапа комитетінде.

7 БАСШЫЛЫҚ ТАРАПЫНАН ТАЛДАУ

7.1 Шұғыл талдау.

7.1.1 Шұғыл талдау кезек күтпейтін мәселелерді талдау мақсатында жүргізіледі.

7.1.2 Шұғыл талдауды өткізу қажеттілігі туралы шешімді талданатын мәселеге қатысты үдерісті басқаратын ЖБ немесе ҚББ қабылдайды. Кейбір мәселелер бойынша ЖБ немесе ҚББ шешімді талдау мәжілісін өткізбей қабылдауға құқықты.

7.1.3 Шұғыл талдауға кіріс деректері:

- қызметкерлердің, студенттердің, тұтынушылардың, басқа да қызығушы жақтардың шағымдары, арыздары, ұсыныстары;

- жоғары өкілетті органдар тарапынан көрсетілетін қызметті реттейтін НҚ-ға енгізілген өзгерістер;

- ішкі, сыртқы аудит нәтижелері;
- жоғары өкілетті органдар және жоғары басшылықтар тарапынан жүргізілген шұғыл тексерулер нәтижелері.

7.1.4 Шұғыл талдаудың шығыс деректері:
- шағым, арыздарға, ұсыныстарға жауап хат;
- талдау хаттамалары;
- түзетуші әрекеттер жоспарлары (қажет болса);
- СМЖ үдерістеріне енгізілетін өзгерістер туралы ұсыныстар (қажет болса);

7.2 Жоспарлы талдау.

7.2.1 Жоспарлы талдау ҚБ жұмыс жоспарлары бойынша белгілі кезеңдердегі жұмыс нәтижелерін талдау мақсатында жүргізіледі.

7.2.2 Жоспарлы талдаудың кіріс деректері:
- басшылықтың алдыңғы кезеңдегі талдау нәтижелері;
- кезеңде жүргізілген ішкі, сыртқы аудит, тексеру нәтижелері (6.2 бабы бойынша талданбаса);
- кезеңдегі көрсетілетін қызмет үдерістерінің статистикалық мәліметтері;
- кезеңдегі СМЖ үдерістерінің мониторинг жазбалары;
- осы кезеңде іске асырылған түзетуші әрекеттердің нәтижелері.

7.2.3 Жоспарлы талдаудың шығыс деректері:
- талдау хаттамалары;
- сәйкеспейтін өнімдер тізімі;
- түзетуші әрекеттер жоспарлары;
- СМЖ және оның үдерістерін жақсарту ұсыныстары.

7.3 Қорытынды талдау.

7.3.1 Қорытынды талдау жылына бір рет СМЖ және көрсетілетін қызмет үдерістері бойынша жылдық жоспарлардың (соның ішінде сапа бойынша саясаттың, мақсаттардың) орындалу нәтижесін талдау мақсатында жүргізіледі.

7.3.2 Қорытынды талдаудың кіріс деректері:
- алдыңғы жылдың талдау нәтижелері;
- көрсетілетін қызмет үдерістерінің жылдық қорытынды нәтижелері туралы статистикалық мәліметтер (ЖБ тарапынан бекітілген үлгілер бойынша);
- СМЖ үдерістерінің мониторинг нәтижелері;
- жүргізілген түзетуші әрекеттердің нәтижелері;
- тұтынушылармен кері байланыс ақпараттары;
- ішкі және сыртқы бенчмаркинг нәтижелері;

7.3.3 Қорытынды талдаудың шығыс деректері:
- талдау хаттамалары;
- жылдық есеп;
- СМЖ және көрсетілетін қызметтер үдерістерін жақсарту ұсыныстары;
- сапа бойынша саясатпен келесі жылғы мақсаттарға енгізілетін өзгерістер туралы ұсыныстар;
- жақсартуға қажетті ресурстарға ұсыныстар;
- келесі жылға жұмыс жоспарларының жобасы;
- стратегиялық даму жоспарының жобасы.

7.4 Басшылық тарапынан талдау материалдарын тіркеу және сақтау.

7.4.1 Басшылық тарапынан талдау материалдары мәжіліс хаттамаларында тіркеліп, сақталады.

7.4.2 Басшылық тарапынан талдау шешімдерінің көшірмесі мүдделі ҚБ-дерге таратылып, соларда тіркеліп, сақталады.

8 КЕЛІСУ, САҚТАУ ЖӘНЕ ТАРАТУ

8.1 Осы құжаттандырылған процедураны келісу, сақтау және тарату ҚП-ХҚТУ-7.5.3-2020 (Құжатталған ақпараттарды басқару) сәйкес жүзеге асырылады.

8.2 Осы ҚП жобасына эксперттік топ пікірін алу мақсатында тарату іс-шараларына ЖТ жетекшісі жетекшілік жасайды.

8.3 Осы ҚП талқылау және келісу Стратегиялық даму және сапа комитетінің отырысында жүзеге асырылады және хаттамамен рәсімделеді .

8.4 Осы ҚП түпнұсқасы (бақылау данасы) және жұмыс нұсқасы СРСО сақталады.

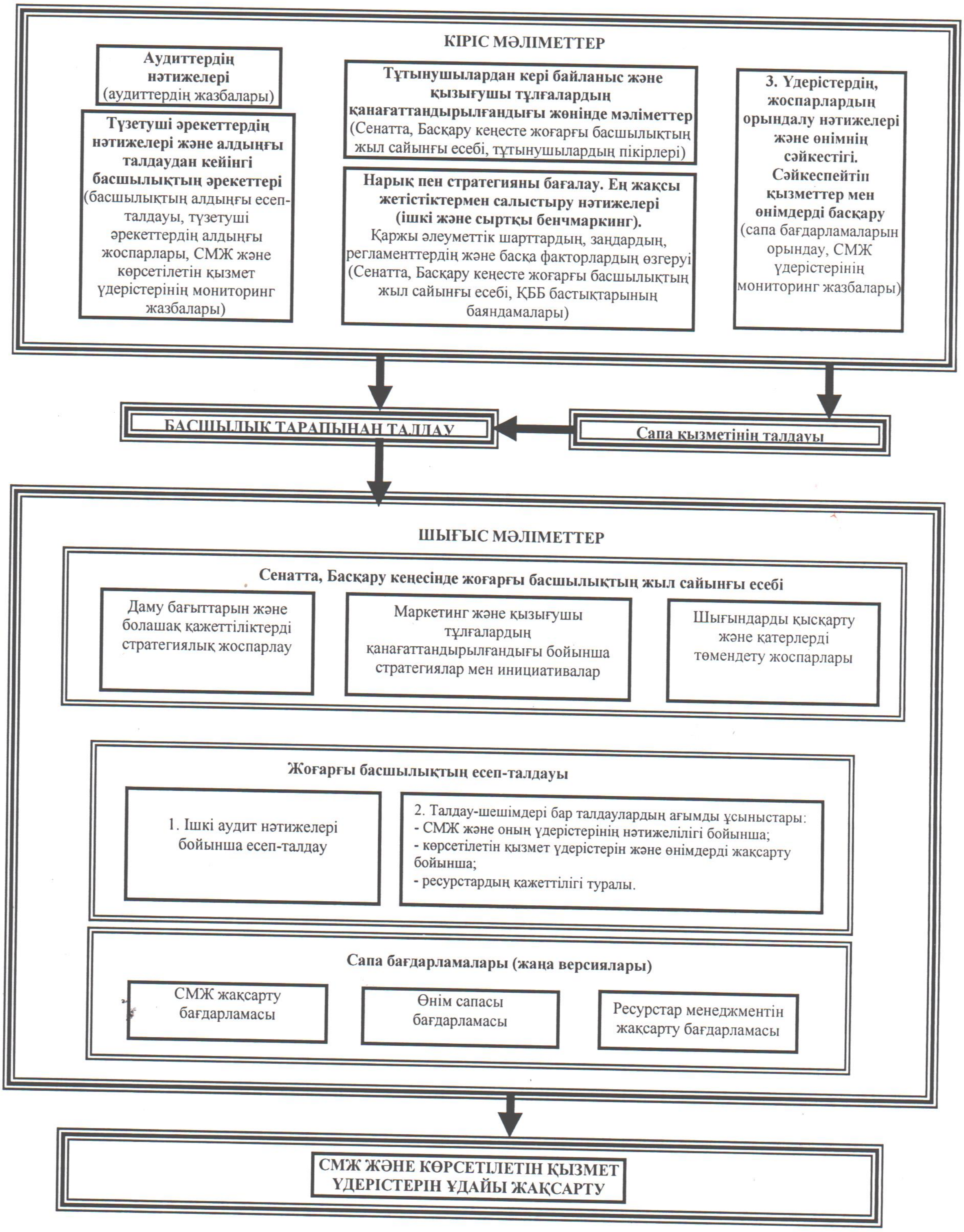
8.5 Осы ҚП тарату электронды түрде жүргізіледі, құжатты университет сайтына орналастыру СРСО-ға жүктеледі.

8.6 ҚП электронды нұсқасымен қолданушыларды қамтамасыз ету жауапкершілігі ҚБ басшыларына жүктеледі. Электронды құжатпен танысу парақтары іс-құжат номенклатурасының сәйкес папкілерде сақталуы тиіс. Тиісті жерлерде және кірісті шектейтін белгілі пароль енгізу арқылы рұқсатсыз көшіру және қолданудан қорғау қамтамасыз етіледі.

ҚОСЫМШАЛАР

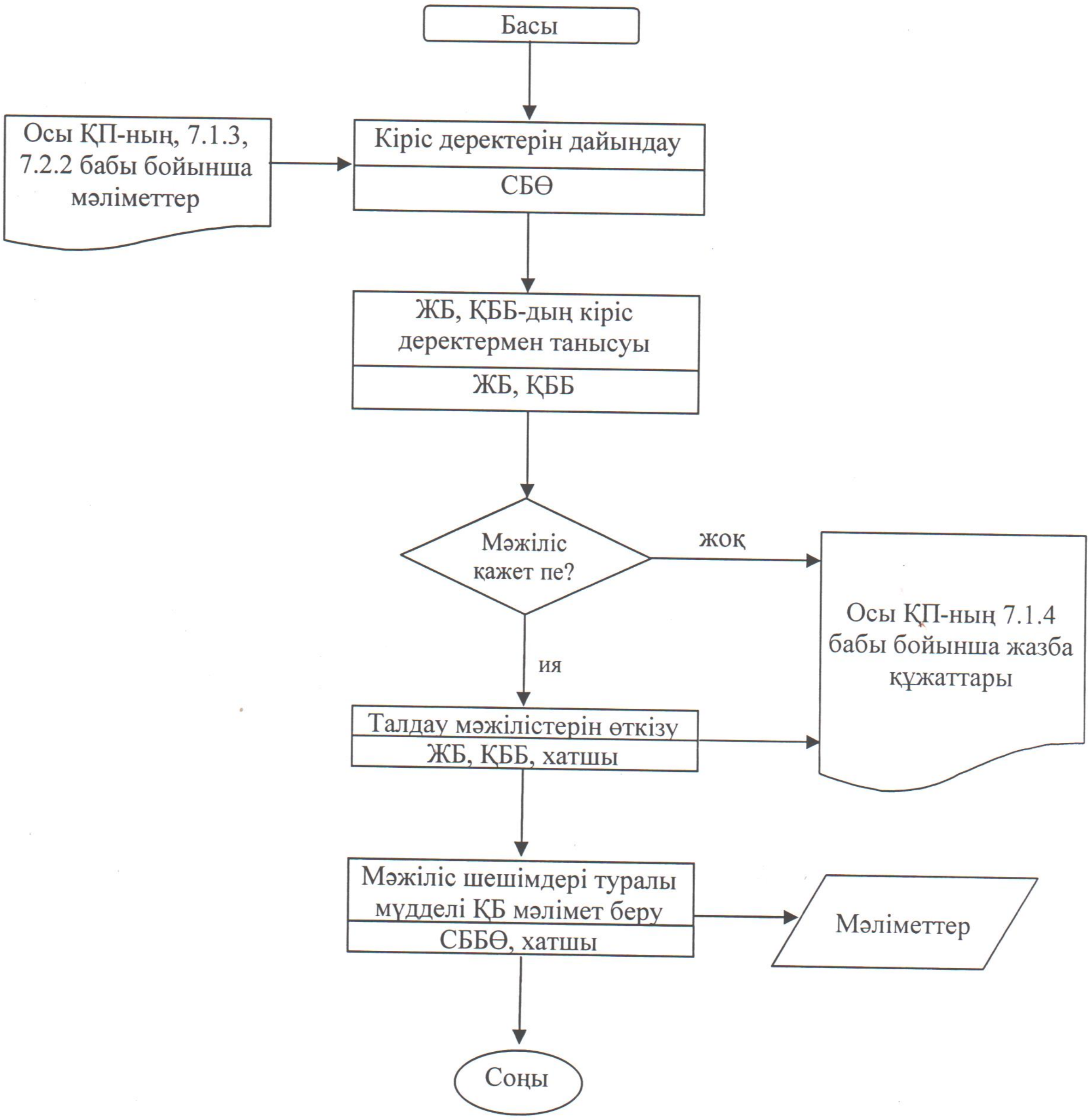
А ҚОСЫМШАСЫ

“Басшылық тарапынан талдау” үдерісінің кіріс және шығыс мәліметтерін идентификациялау



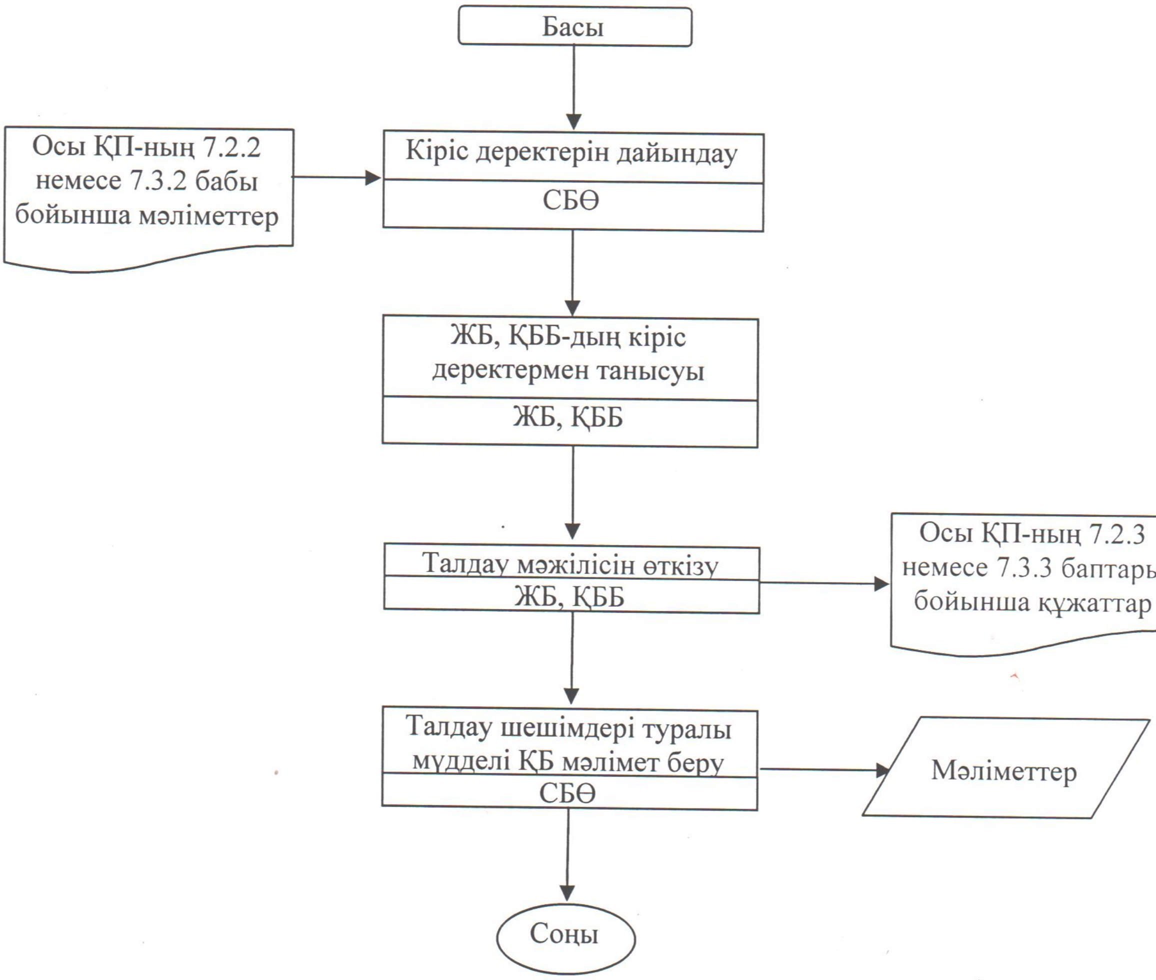
Б ҚОСЫМШАСЫ

Шұғыл талдау алгоритмі



В ҚОСЫМШАСЫ

Жоспарлы және қорытынды талдау алгоритмі



Г ҚОСЫМШАСЫ
Ф-СМБ-004

ТАНЫСУ ПАРАҒЫ

Қ/с	**Аты-жөні**	**Қызметі**	**Күні**	**Қолы**

Д ҚОСЫМШАСЫ
Ф-СМБ-002

ӨЗГЕРІСТЕРДІ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ

№ к/с	Өзгерістерді енгізу туралы шешім		Парақ нөмірлері				Барлық парақтар саны	Өзгерістерді енгізген күні	өзгерістерді енгізуші тұлға	
	Құжат	Бұйрық №	Өзгертілген	Алмастырылған	Жаңа	Жойылған			Аты-жөні	Қолы

Е ҚОСЫМШАСЫ
Ф-СМБ-003

МЕРЗІМДІ ТЕКСЕРУ ПАРАҒЫ

Қ/с №	Тексеру күні	Тексеру жүргізген тұлға		Ескерту
		Аты-жөні	Қолы	